

ABSTRAK

Pengaruh *Customer Incivility* pada Keinginan Berpindah dan Kepuasan Kerja yang Dimediasi oleh Kelelahan Emosional

(Studi pada Karyawan Bagian Pelayanan Waroeng Spesial Sambal di Surakarta)

Oleh :

SYIFA YUMNA MUFIDAH

F0215102

Penelitian ini menguji pengaruh *customer incivility* pada keinginan berpindah dan kepuasan kerja yang dimediasi oleh kelelahan emosional pramusaji restoran Waroeng Spesial Sambal (SS). *Customer incivility* merupakan intensitas perilaku menyimpang dengan maksud ambigu untuk menyakiti target, dengan melanggar norma yang berlaku. Penelitian ini untuk mengetahui dampak dari *customer incivility*. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang berjumlah 137 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh (sensus) menggunakan metode Structural Equation Model (SEM). Tes yang dilakukan meliputi pengujian instrument, pengujian model, dan pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan SmartPLS3 untuk tes. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *customer incivility* berpengaruh pada keinginan berpindah dan kepuasan kerja yang dimediasi oleh kelelahan emosional. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah terdapat perbedaan teknik sampling yang direncanakan dengan yang digunakan pada saat di lapangan.

Kata Kunci : *customer Incivility*, kelelahan emosional, keinginan berpindah, kepuasan kerja, karyawan bagian pelayanan, Waroeng Spesial Sambal (SS) Surakarta

ABSTRACT

The Effects of Customer Incivility on Turnover Intention and Job Satisfaction with Mediation Effect of Emotional Exhaustion

(Study on Service Employee at Waroeng Spesial Sambal Surakarta)

Written by:

SYIFA YUMNA MUFIDAH

F0215102

This study examines the effect of customer incivility on shifting desire and job satisfaction which is mediated by the emotional fatigue of the waitress at Waroeng Spesial Sambal (SS) restaurant. Customer incivility is the intensity of deviant behavior with an ambiguous intention to hurt the target, by violating the prevailing norms. This research is to find out the impact of customer incivility. Data in this study were collected through questionnaires totaling 137 respondents. The sampling technique in this study used proportionate stratified random sampling using the Structural Equation Model (SEM) method. Tests carried out include instrument testing, model testing, and hypothesis testing. This study uses SmartPLS3 for tests. The results of this study indicate that customer incivility affects shifting desire and job satisfaction which is mediated by emotional fatigue. The limitation in this study is that there are differences in sampling techniques planned with those used when in the field.

Keywords: Customer incivility, Emotional exhaustion, Turnover intention, Job satisfaction, Service Employee, Waroeng Spesial Sambal (SS) Surakarta